



Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Aryanti Lafau^{1*}, Dian Widiyati²
Universitas Pamulang^{1,2}

*Corresponding author, e-mail: aryantiteti8@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Quality of Fiscus Services, Understanding of Taxation, Tax Incentives, Taxpayer Compliance

DOI:

<https://doi.org/10.36733/jia.v2i1.8569>

How to cite:

Lafau, A. & Widiyati, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Inovasi Akuntansi (JIA)*, 2(1), 54-62. <https://doi.org/10.36733/jia.v2i1.8569>

Published by:

Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mahasaraswati Denpasar

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tax service quality, understanding of taxation and tax incentives on taxpayer compliance. This type of research is quantitative research using a random method (Random Sampling) in collecting data samples and the type of data used is primary data. The population of this research is Taxpayers registered at KPP Pratama Serpong. The number of samples distributed was 55 respondents. The data analysis techniques used are descriptive statistics, data quality testing, classical assumption testing and hypothesis testing. The research results show that the results of the F statistical test show that simultaneously the value of $F_{count} > F_{table}$ ($11.531 > 2.79$), so it can be concluded that the Quality of Fiscus Services, Understanding of Taxation and Tax Incentives simultaneously have a significant effect on Taxpayer Compliance. The quality of Fiscus Services in particular has no effect on Taxpayer Compliance. Understanding Taxation partially influences Taxpayer Compliance. Partial tax incentives have no effect on Taxpayer Compliance.



© 2024 The Author(s). This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

PENDAHULUAN

Pentingnya pajak karena salah satu sumber penerimaan negara yang bersifat memaksa. Banyak negara di masa sekarang menjadikan pajak sebagai instrument tambahan ekonomi yang memberikan kehidupan yang berkesinambungan. Pajak merupakan iuran yang di bayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk kedalam kas negara yang melaksanakannya mengacu pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuaran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016). Pernyataan tersebut seperti yang sesuai dengan kondisi masyarakat, bahwa pajak merupakan bagian dari paksaan yang di lakukan oleh pemerintah tanpa memberikan imbalan jasa dan hasilnya nanti akan di gunakan oleh pemerintah itu sendiri. Kepedulian dalam membayar pajak akan sulit untuk di wujudkan apabila dalam undang-undang pajak tidak ada pemaksaan. Unsur ini akan memberikan pemahaman bahwa masyarakat akan di tuntut agar membayar pajak dan warga negara memiliki kesadaran sebagai warga negara yang baik. Bersarnya target dan realisasi penerimaan negara dan sektor pajak tahun 2018-2022 akan di sajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Wajib Pajak yang Terdaftar dan yang Melaporkan di DJP

No	Tahun	Jumlah WP Yang Terdaftar (Juta)	Jumlah WP Yang Melapor (Juta)	Persen (%)
1	2018	17,65	12,55	71,1
2	2019	18,33	13,39	73,06
3	2020	19,01	14,76	77,63
4	2021	19	15,9	84,07
5	2022	19,08	15,87	83,2

Sumber : Kantor Samsat Denpasar, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa Tahun 2022 presentase kepatuhan mencapai 83,4% dari total jumlah yang terdaftar dan yang melapor di DJP. Terjadi penurunan pada tahun sebelumnya, akan tetapi capaian tersebut sudah melebihi target yang dipasang, yakni 80%. Jika presentase kepatuhan 83,2% maka SPT pajak 2022 yang di lapor baru 15,8 juta pelaporan. Target SPT tahunan pada 2022 adalah sebanyak 19,08 juta wajib pajak yang terdiri dari 1,65 juta wajib pajak perusahaan dan 17,35 juta wajib pajak pribadi. Indonesia masih memiliki masalah mengenai

Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan kompleks yang di lihat dari banyak perspektif. Dalam kepatuhan wajib pajak masih banyak masyarakat yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan tidak melaksanakan hak perpajakan. Menurut Widomoko dan Nofryanti, (2017), Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (tax compliance). Kepatuhan wajib pajak yaitu suatu sikap di mana wajib pajak memenuhi dan melakukan semua kewajiban perpajakannya. Kriteria wajib pajak yang dapat di lihat berdasarkan peraturan menteri keuangan No.39/PMK.03/2018 tentang tata cara pengambilan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Untuk menciptakan wajib pajak patuh di perlukan kemauan dari dalam diri wajib pajak itu sendiri.

Pajak memiliki fungsi regulend dan fungsi budgetair. Pajak yang berfungsi untuk memasukan uang ke kas negara merupakan fungsi budgetair. Berdasarkan fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat di butuhkan. Fungsi mengatur (regulerend) adalah pajak yang di harapkan dan dapat di gunakan sebagai alat untuk mencapai sebuah tujuan, misalnya dalam kesejahteraan rakyatnya. Fungsi mengatur tersebut antara lain pajak bisa di gunakan untuk menghambat laju inflasi. Persoalan mengenai kepatuhan pajak sangat penting, karena jika Wajib Pajak tidak patuh akan menimbulkan keinginan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Di KPP Pratama siap melayani para wajib pajak dalam hal pendaftaran wajib pajak (NPWP) dan atau pengukuhan, pengesahan wajib pajak, pencabutan NPWP dan pengusaha kena pajak penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan (SPT masa dan SPT tahunan).

Isu terkait kepatuhan sangat penting karena ketidak patuhan secara bersamaan dapat memicu upaya menghindari pajak yang menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak. Semakin benar tingkat perhitungan, penyetoran, serta penyampaian pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap aturan pajak dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajaknya (Rahayu, 2017). Salah satu cara mengetahui tingkat kepatuhan pajak adalah dengan melihat rasio pajak suatu negara/wilayah. Rasio pajak merupakan perbedaan penerimaan pajak dibandingkan Produk Domestik Bruto (PDB) (Karwur et al., 2020).

Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikan sebagai suatu sikap seorang wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati semua hak perpajakan sesuai dengan keputusan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di sebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurang maksimal kualitas pelayanan fiskus, minimnya pemahaman perpajakan serta kesadaran wajib pajak tentang pengetahuan perpajakannya dan masih belum efektif

pemeriksaan pajak yang di lakukan oleh aparat pajak, sehingga wajib pajak tidak patuh terhadap kewajibannya.

Upaya peningkatan penerimaan terus di lakukan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal pajak supaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan dalam mengejar target penerimaan perpajakan maka di tingkatkan kualitas pelayan pajak. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara, memberikan pemahaman, membantu, dan memerlukan kepekaan sehingga dapat membangun hubungan interpersonal yang dapat memberikan kepuasan dan keberhasilan bagi wajib pajak.

Pelayanan merupakan cara untuk membantu mengurus atau menyiapkan suatu keperluan yang di butuhkan sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Petugas pajak di katakan berkualitas apabila tata cara perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan serta tidak melakukan tindakan pidana yang melanggar aturan SOP pada seorang wajib pajak semenang-menangnya. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak akan di pengaruhi beberapa faktor salah satunya Pelayanan Fiskus.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan dalam peneliti ini yaitu penelitian Kuantitatif yaitu data yang di suguhkan dalam bentuk angka-angka. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2018:136). Responden dipilih melalui teknik accidental sampling merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan penelnti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemukan cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Sedangkan sumber data yang di gunakan menggunakan jenis primer. Sumber primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono 2016:308). Penelitian di peroleh data dengan menggunakan penelitian lapangan berupa menyebarkan kuesioner.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala liket 1-5 poin. Metode analisis data meliputi uji instrument penelitian terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik, terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, autokorelasi. Uji regrease linear berganda dan pengujian hipotesis, terdiri dari uji t, uji F dan uji koefisien determinasi R Square.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Menganalisis data dengan menggambarkan sempel data yang telah di kumpulkan oleh peneliti tanpa penggeneralisasian yang merupakan fungsi dari statistic deskriptif yang kemudian menjabarkan rata-rata (mean), nilai maksimum, dan nilai minimum dari masing-masing variabel. Variabel tersebut adalah Kepatuhan Wajib Pajak sebagai (Variabel Dependen) serta variabel Independen adalah Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), Pemahaman Perpajakan (X2) dan Insentif Pajak (X3). Hasil pengujian variabel dependen dan independen tersebut secara deskriptif seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Statistik Deskriptif

	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan Fiskus	55	21	30	26.25	2.554

Pemahaman Perpajakan Insentif Pajak	55	7	20	16.23	2.741
Kepatuhan Wajib Pajak Valid N (listwise)	55	22	35	28.40	3.070
	55	12	20	16.00	2.045
	55				

Uji statistik deskriptif pada tabel 4.2 di atas dapat di jelaskan sebagai berikut:

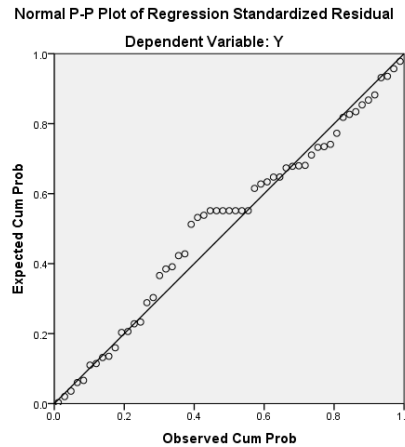
- 1) Hasil uji statistik deskriptif Kualitas Pelayanan Fiskus pada tabel diatas menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki butir kuesioner 6 (enam) butir pertanyaan dan sampel sebesar 55 responden, memiliki nilai minimum sebesar 21 sedangkan nilai maksimum 30, untuk rata-rata mean sebesar 26,25 dan standar deviasi 2,554 yang artinya kualitas pelayanan fiskus bersifat homogen sehingga hasil penyebaran data di katakana baik karena nilai standar dari deviasi lebih kecil dari mean.
- 2) Hasil uji statistik deskriptif Pemahaman Perpajakan pada tabel diatas memiliki butir kuesioner 4 (empat) butir pertanyaan dan sampel sebesar 55 responden, memiliki nilai minimum sebesar 7 sedangkan nilai maksimum 20, untuk rata-rata mean sebesar 16,23 dan standar deviasi 2,741 yang artinya Pemahaman Perpajakan bersifat homogen sehingga hasil penyebaran kuesioner dapat di katakana baik karena nilai standar deviasi lebih kecil dari mean.
- 3) Hasil uji statistik deskriptif Insentif pajak pada tabel diatas memiliki butir kuesioner 7 (tujuh) butir pertanyaan dan sampel 55 responden, memiliki nilai minimum sebesar 22 sedangkan nilai maksimum 35, untuk rata-rata mean sebesar 28,40 dan standar deviasi 3,070 yang artinya Insentif Pajak bersifat homogen sehingga hasil penyebaran kuesioner dapat di katakana baik karena nilai standar deviasi lebih kecil dari mean.
- 4) Hasil uji statistik deskriptif Kepatuhan wajib Pajak pada tabel diatas memiliki butir kuesioner 4 (empat) butir pertanyaan dan sampel 55 responden, memiliki nilai minimum sebesar 12 sedangkan nilai maksimum 20, untuk rata-rata mean.
- 5) sebesar 16,00 dan standar deviasi 2,045 yang artinya Insentif Pajak bersifat homogen sehingga hasil penyebaran kuesioner dapat di katakana baik karena nilai standar deviasi lebih kecil dari mean.

Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, dilakukan pemeriksaan uji asumsi klasik guna untuk memastikan kesesuaian data yang digunakan dengan asumsi-asumsi tersebut.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk meyakinkan bahwa sampel yang diuji terdistribusi normal. Di dalam penelitian ini, teknik uji normalitas yang digunakan adalah one sample kolmogorov smirnov test, yaitu pengujian dua sisi yang dilakukan dengan membandingkan signifikansi hasil uji dengan taraf signifikan 10%. Apabila angka signifikan > 10%, maka data dikatakan normal. Sebaliknya, bila angka signifikan < 10%, maka data dikatakan tidak normal. Untuk menguji apakah data telah terdistribusi normal. sapat dilakukan dengan menggunakan uji analisis grafik (normal probability plot).



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot

Berdasarkan hasil gambar diatas menunjukkan bahwa hasil uji normalitas menggunakan Normal P-P Plot, terlihat bahwa pada gambar tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Jadi dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.57916080
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.053
	Negative	-.133
Test Statistic		.133
Asymp. Sig. (2-tailed)		.017 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.262
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorof-Smirnov test pada tabel diatas, nilai residual dari persamaan regresi, menunjukan bahwa nilai Exact Signifikan 0,262. Hal ini menunjukan bahwa nilai 0,262 > 0,10% berarti dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Nilai cut off yang di pakai untuk menunjukan adanya multikolinearitas dalah tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIP ≥ 10 . Berikut merupakan hasil dari uji multikolinearitas yaitu:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

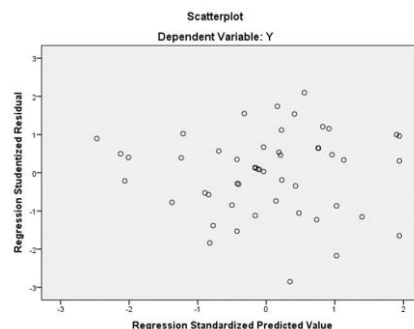
Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.851	2.560		1.895	0.064		
	X1	0.027	0.098	0.033	0.271	0.788	0.777	1.287
	X2	0.346	0.091	0.463	3.801	0.000	0.786	1.272
	X3	0.170	0.087	0.256	1.964	0.055	0.689	1.451

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat di ketahui bahwa nilai tolerance dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) sebesar 0,777, Pemahaman Perpajakan (X2) ebesar 0,786, dan Insentif Pajak (X3) sebesar 0,689 menunjukan nilai lebih besar dari 0,10 dan nilaiVIP dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus Sebesar 1,287, Pemahaman Perpajakan Sebesar 1,287 dan Insentif Pajak sebesar 1,451 yang menunjukan tidak lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independent dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, (2018:137), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4 diatas grafik scatterplot menunjukan bahwa data tersebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak terdapat pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas pada model persamaan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model regresi dapat digunakan untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan variabel yang mempengaruhi, yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insentif Pajak.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.189	1.524		-0.780	0.439
	X1	-0.009	0.058	-0.025	-0.162	0.872
	X2	0.022	0.054	0.061	0.405	0.687
	X3	0.081	0.052	0.255	1.575	0.121

a. Dependent Variable: ABS

Berdasarkan data hasil uji glejser diatas dapat di simpulkan bahwa di dalam analisis regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, menunjukan nilai signifikansi (p-volue) variabel Kualitas Pelayanan Fiskus sebesar 0,872, Pemahaman Perpajakan sebesar 0,687, dan Insentif Pajak 0,121. Hasil tersebut menunjukan bahwa tidak ada satupun variabel dependen nilai ABS, hal tersebut dikarenakan nilai probabilitas signifikasinya yang di atas 0,05 atau 5%.

Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apaka ada hubungan sebab dan akibat antara kedua variabel untuk meneliti seberapa besar pengaruh antara variabel dependen dan independen dengan menggunakan analisis statistik yaitu dengan analisis regresi linear berganda.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.851	2.560		1.895	0.064
	X1	0.027	0.098	0.033	0.271	0.788
	X2	0.346	0.091	0.463	3.801	0.000
	X3	0.170	0.087	0.256	1.964	0.055

a. Dependent Variable: Y

Data hasil uji regresi linear berganda pada 60able maka dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,851 + 0,027 X_1 + 0,346 X_2 + 0,170 X_3$$

Hasil analisis persamaan regresi lienar berganda diatas dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang palaing dominan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Variabel Pemahaman Perpajakan karena nilai beta terbesar 0,346.

Uji Hipotesis

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasi uji koefisien determinasi natara Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insetif Pajak dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	0.404	0.369	1.625

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa R sebesar 0,369 atau 36,9%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel dependen dan variabel independent yaitu sebesar 36,9%.

Hasil Uji Parsial (Uji F)

Uji F merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi signifikansi secara bersama-sama dari variabel-variabel bebas (independen) dalam suatu model terhadap variabel terikat (dependen). Adapun tingkat nilai signifikan yang di gunakan dalam penelitian ini < 0,05 atau Fhitung > Ftabel artinya variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Dapat dilihat pada tabel F berikut:

Tabel 8. Kesimpulan Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.338	3	30.446	11.531	.000 ^b
	Residual	134.662	51	2.640		
	Total	226.000	54			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Hasil dari pengujian uji F di peroleh nilai Ftabel sebesar 2,79 dan tarif signifikan α (alpha) yang digunakan sebesar 0,05. Berdasarkan hasil dari statistic uji f pada tabel menunjukkan bahwa Fhitung sebesar 11,531 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Karena nilai probability 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan Fhitung sebesar 11,531 lebih besar dari Ftabel sebesar 2,79 maka dapat disimpulkan bahwa H4 diterima yang artinya variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan

dan Insentif Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh dari variabel-variabel bebas secara individual dan dapat menerangkan variabel dependen. Adapun tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini yaitu 0,05. Berikut adalah hasil dari uji t:

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.851	2.560		1.895	0.064
	X1	0.027	0.098	0.033	0.271	0.788
	X2	0.346	0.091	0.463	3.801	0.000
	X3	0.170	0.087	0.256	1.964	0.055

a. Dependent Variable: Y

Dalam pengujian ini, diperoleh nilai ttabel sebesar 2,00758, pengujian hipotesis yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai ttabel dan nilai signifikan dengan α (alpha) yang digunakan sebesar 0,05. Berdasarkan tabel diatas Kualitas Pelayanan Fiskus (X1) memiliki thitung sebesar 0,271 dimana nilai $0,271 < 2,00758$ dan nilai signifikan sebesar 0,788 dimana nilai $0,788 > 0,05$ sehingga H1 ditolak yang artinya Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kondisi Pemahaman Perpajakan (X2) memiliki thitung sebesar 3,801 dimana nilai $3,801 > 2,00758$ dan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai $0,000 < 0,05$ sehingga H2 diterima yang artinya Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Insentif Pajak (X3) memiliki thitung sebesar 1,964 dimana nilai $1,964 < 2,00758$ dan nilai signifikan sebesar 0,055 dimana nilai $0,055 > 0,05$ sehingga H3 ditolak yang artinya Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilakukan terhadap KPP Pratama Serpong dengan jumlah sampel 55 responden. Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini adalah:

- 1) Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insentif Pajak berdasarkan hasil uji statistik secara simultan menyimpulkan bahwa semua variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 3) Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuahn Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Abdi Pradnyani, N. L. P. N. D., Sasmitadewi, P. R., & Suprpto, P. A. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, 11(02), 219. <https://doi.org/10.24843/eeb.2022.v11.i02.p09>

- Adawia, P. R. (2019). Kesadaran Wajib Pajak Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan: Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jraa*, VI (2), 62–71. <https://journals.stie-yai.ac.id/index.php/JRAA/article/view/320/260>
- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>
- Faradhila, R., & Fadhlia, W. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di. 6(2), 178–191.
- Ilham, M. U. et al. (2022). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(6), 2516–2537. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1146>
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Barelang*, 3(2), 104–114. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1223>
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183. <https://doi.org/10.32493/jabi.v4i2.y2021.p183-195>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 17(2), 61–72.
- Tanilasari, Y., & Gunarso, P. (2017). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.26905/ap.v3i1.1324>
- Widomoko & Nofryanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat). 2(01), 132–146.